

(19) 日本国特許庁 (J P)

(12) 公開特許公報 (A)

(11) 特許出願公開番号

特開平11-232066

(43) 公開日 平成11年(1999) 8月27日

(51) Int.Cl. <sup>6</sup>	識別記号	F I	
G 0 6 F 3/12		G 0 6 F 3/12	W
B 4 1 J 29/38		B 4 1 J 29/38	Z
G 0 3 G 15/00		G 0 6 F 13/00	3 5 5
G 0 6 F 13/00	3 5 5	G 0 3 G 15/00	
17/30		G 0 6 F 15/419	3 2 0
		審査請求 未請求 請求項の数1 O L (全 5 頁)	

(21) 出願番号 特願平10-27954

(22) 出願日 平成10年(1998) 2月10日

(71) 出願人 000005821

松下電器産業株式会社

大阪府門真市大字門真1006番地

(72) 発明者 勝山 真次

大阪府門真市大字門真1006番地 松下電器  
産業株式会社内

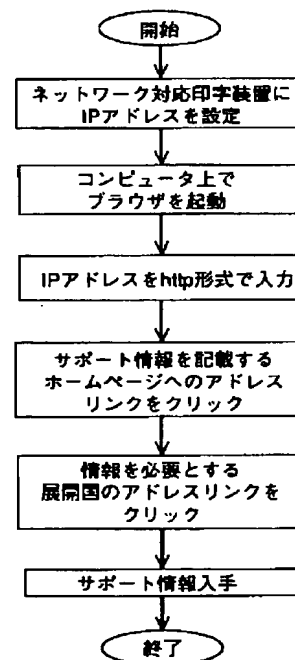
(74) 代理人 弁理士 滝本 智之 (外1名)

(54) 【発明の名称】 ネットワーク対応印字装置

(57) 【要約】

【課題】 最新のサポート情報の提供及び利用を簡単に行うことのできるネットワーク対応印字装置を得ることを目的とする。

【解決手段】 ユーザのサポートに必要なサポート情報を掲載するホームページであるサポートページのURLアドレスを保持するアドレス保持手段を有し、URLアドレスによりアクセスされるホームページであるメインページと、メインページ上に設けられたアドレスリンクをクリックすることでアクセスされ、サポート情報が国別に選択可能とされたリンクページと、このリンクページ上に設けられた何れかの国のアドレスリンクをクリックすることでアクセスされ、当該国におけるサポート情報が掲載されたサポートページとが表示可能とされたネットワーク対応印字装置とする。



## 【特許請求の範囲】

【請求項1】ユーザのサポートに必要なサポート情報を掲載するホームページであるサポートページのURLアドレスを保持するアドレス保持手段を有し、前記URLアドレスによりアクセスされるホームページであるメインページと、前記メインページ上に設けられたアドレスリンクをクリックすることでアクセスされ、サポート情報が国別に選択可能とされたリンクページと、前記リンクページ上に設けられた何れかの国のアドレス

## 【発明の詳細な説明】

## 【0001】

【発明の属する技術分野】本発明は、ネットワーク環境において設置されたネットワーク対応印字装置のサポート情報の提供に関するものである。

## 【0002】

【従来の技術】近年、ネットワーク対応のモノクロレーザプリンタやカラーレーザプリンタなど、ネットワーク環境で使用するプリンタつまりネットワーク対応印字装置が急速に普及している。そして、その普及とともに、ユーザに対する商品のサポート体制のありかたも多様化している。

【0003】ここで、サポートの内容としては、従来の一般的な方法である取扱説明書やユーザ向けリファレンスガイドへの説明文の記載、フリーダイヤルによる24時間365日体制のバックアップシステム、プリンタドライバのヘルプへの説明内容の記載等が挙げられる。これに加えて、近年のインターネットの爆発的な普及により、ホームページによるサポート情報の提供が確立し、これが主流となりつつある。

【0004】そして、ホームページによるサポートは、従来では、製品に同梱する取扱説明書やクイックリファレンス等にサポート情報を記したホームページのアドレスを記載しておき、ユーザがそのアドレスをブラウザ上で入力することにより、サポート情報を入手するというものであった。

【0005】図5にネットワーク構成の一例を示す説明図である。図示するように、ネットワーク上には、複数のコンピュータ10とネットワーク対応印字装置11とが接続されている。このようなネットワーク構成において、ユーザはネットワーク接続された1台のコンピュータ10上でブラウザを起動した後、取扱説明書等に記してあるホームページのURLアドレスを入力すれば、製品に関する情報を得ることができた。

## 【0006】

【発明が解決しようとする課題】しかしながら、取扱説

明書やユーザ向けリファレンスガイドへの説明文の記載によるサポートの場合、説明が出荷時の状態に関する説明であるので、出荷後に変更が生じた場合には対応できないという短所がある。

【0007】また、フリーダイヤルによる24時間365日体制のバックアップシステムの場合は、情報を提供するメーカ側のコストが膨大になり、いつでも十分な体制がとれるようにするには、多大の労力と費用とを要する。

【0008】プリンタドライバのヘルプの説明の場合も取扱説明書と同様に将来の変更にには対応できない。

【0009】そして、ユーザ自らが、製品に同梱する取扱説明書やクイックリファレンス等に記載してあるURLアドレスをブラウザ上で入力する場合、アドレスを取扱説明書上で探し、それを控えておく必要がある。一方、メーカ側は展開を行う国それぞれのユーザの為に異なるURLアドレスを準備する必要がある。このように、ホームページによるサポートは、提供するメーカ側も提供されるユーザ側も非常に煩雑な思いをし、作業量が多くなる。

【0010】そこで、本発明は、最新のサポート情報の提供及び利用を簡単に行うことのできるネットワーク対応印字装置を提供することを目的とする。

## 【0011】

【課題を解決するための手段】この課題を解決するために、本発明のネットワーク対応印字装置は、ユーザのサポートに必要なサポート情報を掲載するホームページであるサポートページのURLアドレスを保持するアドレス保持手段を有し、URLアドレスによりアクセスされるホームページであるメインページと、メインページ上に設けられたアドレスリンクをクリックすることでアクセスされ、サポート情報が国別に選択可能とされたリンクページと、このリンクページ上に設けられた何れかの国のアドレスリンクをクリックすることでアクセスされ、当該国におけるサポート情報が掲載されたサポートページとが表示可能とされていることを特徴とする。

【0012】これにより、ネットワーク対応印字装置における最新のサポート情報の提供及び利用を簡単に行うことができる。

## 【0013】

【発明の実施の形態】本発明の請求項1に記載の発明は、ユーザのサポートに必要なサポート情報を掲載するホームページであるサポートページのURLアドレスを保持するアドレス保持手段を有し、URLアドレスによりアクセスされるホームページであるメインページと、このメインページ上に設けられたアドレスリンクをクリックすることでアクセスされ、サポート情報が国別に選択可能とされたリンクページと、リンクページ上に設けられた何れかの国のアドレスリンクをクリックすることでアクセスされ、当該国におけるサポート情報が掲載さ

れたサポートページとが表示可能とされているネットワーク対応印字装置であり、ネットワーク対応印字装置における最新のサポート情報の提供及び利用を簡単に行うことができるという作用を有する。

【0014】以下、本発明の実施の形態について説明する。図1は本発明の一実施の形態におけるコンピュータ上のブラウザを起動した際に表示される最初のホームページであるメインページを示す説明図、図2は本発明の一実施の形態におけるネットワーク対応印字装置のホームページを示す説明図、図3はユーザへのサポート情報が記載されたホームページへのアドレスリンクが存在するホームページであるリンクページを示す説明図、図4は本発明の一実施の形態におけるネットワーク対応印字装置においてサポート情報を入手するまでの手順を示すフローチャートである。なお、ネットワークの基本構成は前述した図5に示すものと同様であるため、本実施の形態においては重複した図示及び説明は省略されている。

【0015】まず、ネットワーク対応印字装置において、ユーザのサポートに必要な情報を掲載するホームページ（サポートページ）へのアドレスリンクを持つホームページ（メインページ）のURLアドレスを保持するアドレス保持手段について説明する。

【0016】ネットワーク対応印字装置は、ネットワーク上で他のコンピュータや周辺機器と識別させる為の識別番号を有している。そこで、コンピュータ上でWWWのホームページ閲覧ソフトであるブラウザを起動し、図1に示すように、URLアドレスに識別番号を組み合わせhttp形式で入力すると、ネットワーク対応印字装置内に保持されたホームページにアクセスすることができる。

【0017】そして、図2のように、ブラウザ上でホームページが閲覧可能な状態になる。アドレス保持手段は、このホームページの中にユーザサポートに必要な情報を掲載するホームページのURLアドレスがアドレスリンクという形で記載されているものである。なお、これらの情報は全てネットワーク対応印字装置内にデータとして保持することが可能とされているので、工場出荷前にネットワーク対応印字装置に当該情報を書き込めば、ユーザはこれを必要なときに閲覧することができる。

【0018】次に、このようなホームページからユーザのサポートに必要な情報へのアクセスについて説明する。

【0019】コンピュータ上でブラウザを起動し、URLアドレスに前記の識別番号を組み合わせhttp形式で入力すると、前述のようにネットワーク対応印字装置内に保持されたホームページにアクセスすることができ、ブラウザ上でホームページを閲覧することができる。

【0020】ここで、図2に示すように、表示されたホームページの中から、ユーザサポートに必要な情報を記載したホームページへのアドレスリンクをクリックすると、図3に示すような、ユーザの為のサポート情報が国別に記載された最終ホームページつまりサポートページにリンクするホームページ（リンクページ）の閲覧が可能となる。この画面で、ユーザが自分の国の情報を記載してあるアドレスリンクをクリックすると、サポートに必要な情報が記載してあるホームページであるサポートページを閲覧することができる。

【0021】このように、本実施の形態のネットワーク対応印字装置によれば、URLアドレスを一つだけもつことで展開する全ての国のサポート情報をカバーすることができるので、展開する国全てのユーザが一つのURLアドレスで利用できる。また、ネットワーク対応印字装置の識別番号を入力するだけで、極めて容易に最新のサポート情報を入手できる。

【0022】なお、以上の手順を図4のフローチャートに示す。次に、ネットワーク対応印字装置が、出荷後にサポート情報が修正されたり更新されたりする場合について説明する。

【0023】もし、このようにサポート内容の修正や更新といった事態が発生しても、メーカー側はその時点でサポート情報を記載するホームページの内容を変更するだけでよく、ネットワーク印字装置の中に保存している情報等は一切変更する必要がない。また、展開する国が出荷後に増えた場合も、同様にホームページの内容の変更のみで済み、ネットワーク対応印字装置の中の情報への修正は発生しない。

【0024】従って、サポート情報を提供するメーカー側からみても、効率の良い方法でサポート情報を提供することができる。そして、ユーザ側からみても、ネットワーク対応印字装置の中を修正することなく、最新の情報を入手することが可能となる。

【0025】

【発明の効果】以上のように、本発明によれば、サポート情報を掲載するホームページのURLアドレスを一つだけ保持することで、展開国すべてのサポート情報をカバーすることができるという有効な効果が得られる。

【0026】また、本発明によれば、サポート情報の利用側であるユーザは、コンピュータ上のブラウザから容易に最新のサポート情報を閲覧することができるという有効な効果が得られる。

【0027】さらに、本発明によれば、サポート情報の提供側であるメーカー側は、ネットワーク対応印字装置のサポート情報が出荷後に変更になったり、新たに発生した場合も、サポートページの内容を修正することで、ユーザに最新のサポート情報を容易に提供することができるという有効な効果が得られる。

【0028】本発明によれば、サポート情報を展開する

国が増えても、サポートページを修正することでこれに容易に対応することができるという有効な効果が得られる。

【0029】本発明によれば、サポート体制の充実を図ることが可能になるという有効な効果が得られる。

【図面の簡単な説明】

【図1】本発明の一実施の形態におけるコンピュータ上のブラウザを起動した際に表示される最初のホームページであるメインページを示す説明図

【図2】本発明の一実施の形態におけるネットワーク対応印字装置のホームページを示す説明図

\*

\*【図3】ユーザへのサポート情報が記載されたホームページへのアドレスリンクが存在するホームページであるリンクページを示す説明図

【図4】本発明の一実施の形態におけるネットワーク対応印字装置においてサポート情報を入手するまでの手順を示すフローチャート

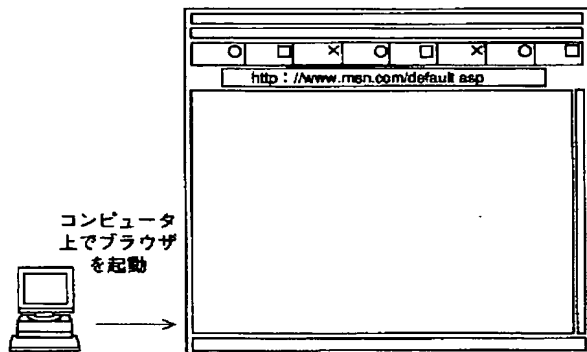
【図5】ネットワーク構成の一例を示す説明図

【符号の説明】

10 コンピュータ

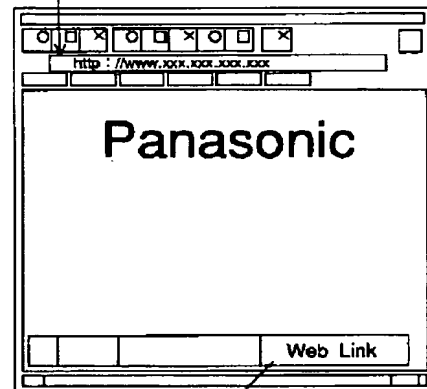
11 ネットワーク対応印字装置

【図1】



【図2】

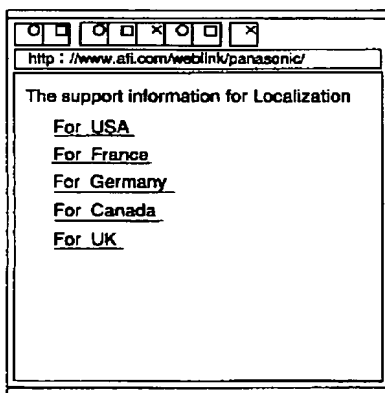
・アドレス入力欄にhttp形式でIPアドレスを入力する



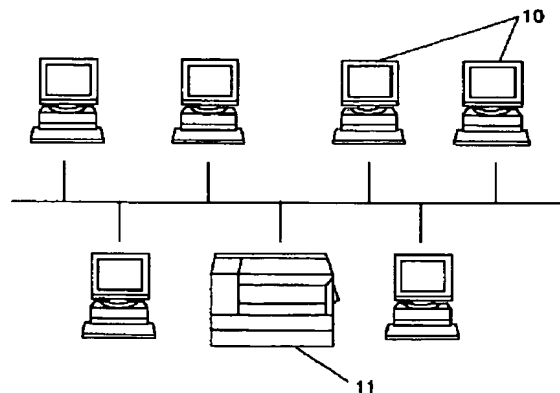
このボタンをクリックする

【図3】

展開国に応じてユーザーがアドレスリンクをクリックする



【図5】



【図4】

